



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, POTONGAN HARGA,
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
E-COMMERCE SHOPEE**

SKRIPSI

DINA OCTAVIOLA 2010111023

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAKARTA
2023**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, POTONGAN HARGA,
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
E-COMMERCE SHOPEE**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**

DINA OCTAVIOLA 2010111023

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAKARTA
2023**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Dina Octaviola

NIM : 2010111023

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 26 September 2023

Yang menyatakan,



(Dina Octaviola)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dina Octaviola
NIM : 2010111023
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta Hak Bebas Royalti (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, POTONGAN HARGA, DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *E-COMMERCE*
SHOPEE**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 5 Desember 2023

Yang menyatakan,



(Dina Octaviola)

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, POTONGAN HARGA,
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN E-
COMMERCE SHOPEE**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

DINA OCTAVIOLA 2010111023

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 12 Desember 2023
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Dr. Alfatih Sikki Manggabarani, SE., M.Si
Ketua Penguji


Dienni Rubiatini Sholihah, SE., MM
Penguji I


**Dr. Maria Assumpta Wikantari, S.S., MBA.,
CWM**
Penguji II (Pembimbing)



Dekan
Dekan


Siti Hidayati, SE., MM
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 12 Desember 2023

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRICE DISCOUNTS, AND TRUST ON SHOPEE E-COMMERCE CUSTOMER SATISFACTION

By Dina Octaviola

Abstract

Technological developments in the world are increasing and bringing innovation in the business sector, namely e-commerce. E-commerce has become one of the most dynamic and influential economic sectors in the business world. This phenomenon is growing rapidly and shifting consumer behavior in shopping for necessities. This research aims to determine, analyze and prove the influence of service quality, price discounts and trust on customer satisfaction. This research uses quantitative methods and uses primary data. Data was collected using non-probability sampling techniques with purposive sampling. Questionnaires were distributed to 100 respondents via Google Form with the criteria of having made purchases on the Shopee application at least 3 times a month, having an age range of 17-26 years, and domiciled in DKI Jakarta. The data analysis technique used is descriptive and inferential analysis using SmartPLS 4.0 software. The results of data analysis show that service quality has a significant effect on customer satisfaction with a path coefficient value of 0.583, price discounts have a significant effect on customer satisfaction with a path coefficient value of 0.104, and trust has a significant effect on customer satisfaction. with a path coefficient value of 0.264.

Keywords: *Service Quality, Price Discounts, Trust, Customer Satisfaction, E-commerce, Shopee*

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, POTONGAN HARGA, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *E-COMMERCE* SHOPEE

Oleh Dina Octaviola

Abstrak

Perkembangan teknologi di dunia semakin meningkat dan menghadirkan inovasi di bidang bisnis yaitu *e-commerce*. *E-commerce* menjadi salah satu sektor ekonomi yang paling dinamis dan berpengaruh dalam dunia bisnis. Fenomena ini berkembang dengan cepat dan menggeser perilaku konsumen dalam berbelanja kebutuhan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menganalisis, dan membuktikan pengaruh dari kualitas pelayanan, potongan harga, dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan menggunakan data primer. Data dikumpulkan menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan *purposive sampling*. Kuesioner disebar kepada 100 responden melalui *Google Form* dengan kriteria pernah membeli pada aplikasi Shopee minimal 3 kali dalam satu bulan, memiliki rentang usia 17-26 tahun, dan berdomisili di DKI Jakarta. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan inferensial menggunakan *software* SmartPLS 4.0. Hasil analisis data menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0.583, potongan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0.104, dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0.264.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Potongan Harga, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan, *E-commerce*, Shopee



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450

Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904

Laman : www.fcb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
SEMESTER GANJIL TA. 2023/2024**

Pada hari ini, Selasa 12 Desember 2023, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa:

Nama : Dina Octaviola

No.Pokok Mahasiswa : 2010111023

Program : Manajemen S.1

**"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, POTONGAN HARGA, DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN E-COMMERCE SHOPEE"**

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus* *)

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Alfatih Sikki Manggabarani, SE., M.Si	Ketua	1.
2	Dienni Ruhjatini Sholihah, SE, MM	Anggota I	2.
3	Dr. Maria Assumpta Wikantari, S.S., MBA., CWM	Anggota II**)	3.

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 20 Desember 2023

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprodi Manajemen S.1

Siti Hidayati, SE, MM

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Potongan Harga, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan *E-Commerce* Shopee”**. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang terlibat dalam memberi bantuan dan dukungan pada penelitian ini. Pihak tersebut diantaranya yaitu:

1. Dr. Jubaedah, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
2. Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.1, MM selaku Ketua Jurusan S1 Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
3. Siti Hidayati, SE, MM selaku Ketua Program Studi S1 manajemen yang telah memberikan arahan yang bermanfaat bagi peneliti.
4. Ibu Dr. Maria Assumpta Wikantari, S.S.,MBA.,CWM selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah membantu memberi arahan, masukan, nasihat, dan saran kepada penulis dalam penyusunan penelitian ini.
5. Ibu Suharyati, SE., MM selaku Dosen Akademik yang telah membimbing dan memberi arahan terkait akademik selama masa studi.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah mengajar dan mendidik penulis selama perkuliahan.
7. Kedua orang tua, saudara kandung, dan Aditya Wiratama Andita Putra yang telah memberikan dukungan dan doa kepada penulis.
8. Seluruh rekan-rekan seperjuangan yang telah membantu dan memberikan saran terhadap penulisan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini jauh dari kata sempurna, sehingga penulis berharap mendapatkan kritik dan saran yang bersifat membangun agar penelitian ini menjadi lebih baik. Penulis juga berharap bahwa penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jakarta, 24 September 2023

Dina Octaviola

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Hasil Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Pemasaran	9
2.1.2 Perilaku Konsumen	10
2.1.3 <i>E-Commerce</i>	11
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	12
2.1.5 Kualitas Pelayanan	16
2.1.6 Potongan Harga	18
2.1.7 Kepercayaan.....	19
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu	20
2.3 Model Penelitian	30
2.4 Hipotesis	32

BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	33
3.1.1 Definisi Operasional.....	33
3.1.2 Pengukuran Variabel	34
3.2 Populasi dan Sampel	34
3.2.1 Populasi.....	35
3.2.2 Sampel.....	35
3.3 Teknik Pengumpulan Data	36
3.3.1 Jenis Data	37
3.3.2 Sumber Data.....	37
3.3.3 Pengumpulan Data	37
3.4 Teknik Analisis Data.....	39
3.4.1 Teknik Analisis Statistik Deskriptif	39
3.4.2 Teknik Analisis Inferensial.....	41
3.4.3 Uji Validitas.....	45
3.4.4 Uji Reliabilitas	46
3.4.5 Uji R Square.....	46
3.4.6 Uji Q Square.....	46
3.4.7 Uji Hipotesis	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1 Deskripsi Objek penelitian	49
4.2 Deskripsi Data Penelitian	50
4.2.1 Deskripsi Data Responden	50
4.2.2 Analisis Data Deskriptif.....	56
4.3 Analisis Data Inferensial.....	60
4.3.1 Model Pengukuran (Outer Model).....	60
4.3.2 Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	66
4.4 Uji Hipotesis dan Analisis	68
4.5 Pembahasan	70
4.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	70
4.5.2 Pengaruh Potongan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	72
4.5.3 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	74

BAB V SIMPULAN DAN SARAN	77
5.1 Simpulan	77
5.2 Keterbatasan Penelitian	78
2.1 Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	79
RIWAYAT HIDUP	83
LAMPIRAN	84

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Kunjungan Situs <i>E-Commerce</i> di Indonesia	3
Tabel 2. Matriks Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3. Pengukuran Variabel.....	34
Tabel 4. Bobot Penilaian Berdasarkan Skala Likert.....	38
Tabel 5. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	38
Tabel 6. Interpretasi Nilai Responden	40
Tabel 7. Karakteristik Menurut Jenis Kelamin	51
Tabel 8. Karakteristik Menurut Usia	52
Tabel 9. Karakteristik Menurut Jumlah Pembelian.....	52
Tabel 10. Karakteristik Menurut Domisili	53
Tabel 11. Karakteristik Menurut Pekerjaan.....	54
Tabel 12. Karakteristik Menurut Penghasilan	55
Tabel 13. Hasil Indeks Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	56
Tabel 14. Hasil Indeks Terhadap Kualitas Pelayanan	57
Tabel 15. Hasil Indeks Terhadap Potongan Harga	58
Tabel 16. Hasil Indeks Terhadap Kepercayaan	59
Tabel 17. Nilai <i>Loading Facto</i>	62
Tabel 18. <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	63
Tabel 19. <i>Cross Loading</i>	64
Tabel 20. <i>Composite reliability</i>	65
Tabel 21. <i>Cronbach's alpha</i>	66
Tabel 22. <i>R-Square</i>	67
Tabel 23. <i>Q-Square</i>	68
Tabel 24. Uji Bootstrapping	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik Jumlah Pengguna Internet di Indonesia	2
Gambar 2. Resume Keluhan Pengguna Shopee	4
Gambar 3. Resume Keluhan Pengguna Shopee	5
Gambar 4. Model Penelitian.....	30
Gambar 5. Tahapan PLS.....	42
Gambar 6. <i>Inner Model</i>	43
Gambar 7. <i>Outer Model</i>	43
Gambar 8. Konstruksi Diagram Jalur Penelitian.....	44
Gambar 9. Logo <i>E-Commerce</i> Shopee	49
Gambar 10. Diagram Jalur Outer Model.....	61
Gambar 11. Hasil Pengujian <i>Inner Model</i>	67
Gambar 12. Fitur Live Chat, Call Center, dan Email pada Shopee.....	71
Gambar 13. Aplikasi Shopee Sangat Lambat dan Sering <i>Error</i>	72
Gambar 14. Potongan Harga Pada Saat Tanggal dan Bulan Kembar.....	73
Gambar 15. Produk Pilihan Shopee Yang Mendapatkan Potongan Harga.....	74
Gambar 16. <i>Customer Service</i> Berkomunikasi Dengan Etika Yang Baik.....	75
Gambar 17. Estimasi Pengiriman Yang Buruk.....	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Penelitian Terdahulu.	84
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	87
Lampiran 3 Data 100 Responden.....	92
Lampiran 4 Deskripsi Data Responden.....	102
Lampiran 5 Hasil <i>Output</i> SmartPLS 4.0.	104
Lampiran 6 Tabel T.	109
Lampiran 7 Hasil Turnitin.....	110